

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra informačních technologií



Teze bakalářské práce

Rentabilita oprav mobilních telefonů

Ladislav Kováč

© 2015 ČZU v Praze

Souhrn

Bakalářská práce se zabývá rentabilitou oprav mobilních telefonů. Cílem je vyhodnotit rentabilitu oprav na základě analýz.

V úvodní části práce je uvedena historie mobilní komunikace v České republice a ve světě, objasněn rozdíl mezi analogovou a digitální sítí, dále jsou představeni mobilní operátoři v České republice včetně vývoje mobilních telefonů (jejich komponentů a příslušenství), z nichž jsou vyspecifikovány výrobky, které znamenaly přelom ve vývoji mobilních telefonů.

Vlastní část bakalářské práce je zaměřena na analýzu nejčastěji se vyskytujících závad mobilních telefonů, analýzu finanční náročnosti oprav u nejvíce používaných značek a analýzu rentability oprav mobilních telefonů. Je provedena komparace rentability oprav v servisních střediscích s ochotou uživatelů tato střediska za účelem rentability oprav navštěvovat, toto je doloženo výsledky dotazníkového šetření náhodně vybraných respondentů, kteří jsou zastoupeni všemi věkovými kategoriemi.

V závěru práce jsou shrnuty výsledky analýz, které jsou porovnány s výsledky dotazníkového šetření a dále návrhy řešení, za jakých podmínek se stává oprava mobilního telefonu již nerentabilní.

Klíčová slova: mobilní telefon, rentabilita, mobilní operátoři, výrobci, operační systémy, opravy, dotazníkové šetření

1 Úvod

Mobilní telefon je elektronické přenosné zařízení, které nám umožňuje uskutečňovat telefonní hovory kdekoliv na světě, kde je pokrytí mobilní sítí. V dnešní době představuje pro většinu lidí nedílnou součást života, pro některé je to i nejlepší společník. Vývoj mobilních telefonů se neustále zlepšuje a stále se mění jejich trend. V současné době se výrobci orientují především na velké dotykové displeje, tím se zvětšuje velikost telefonů, která se dá srovnat s velikostí prvních kapesních telefonů. Dnes je samozřejmostí, že každý mobilní telefon je využíván k telefonování a zasílání SMS zpráv, ale nabídka funkcí v „chytrých“ telefonech je nyní již natolik rozmanitá, že mobilní telefon představuje kapesní počítač s nejrůznějšími funkcemi a aplikacemi (internet, email, mobilní banka, různé hry, možnost čtení, editace a vytváření office souborů, možnost vytváření fotografií a videí, GPS a spousta jiných).

Během vývoje mobilních telefonů se měnilo i pořadí výrobců na světovém trhu. V letech 1998 - 2011 byla největším světovým výrobcem finská společnost Nokia, kterou od roku 2012 nahradila jihokorejská společnost Samsung.

2 Cíl práce a metodika

Cílem práce je vyhodnotit rentabilitu prováděných oprav mobilních telefonů a na základě analýzy nejčastěji se vyskytujících poruch mobilních telefonů, analýzy finanční náročnosti oprav u nejvíce používaných značek mobilních telefonů a analýzy rentability oprav mobilních telefonů provést komparaci, zdali uživatelé využívají služeb servisních opraven a do jaké míry jsou pro ně opravy rentabilní.

Při řešení této problematiky bude odkazováno na průzkumné šetření finanční nákladnosti oprav nejvíce se opakujících závad mobilních telefonů ve vybrané servisní opravě a bude porovnáno s výsledky dotazníkového šetření mezi uživateli mobilních telefonů z hlediska rentability oprav.

3 Zhodnocení výsledků

Práce je zaměřena na vyhodnocení nejčastěji se opakujících závad mobilních telefonů, dále je stanovena finanční nákladnost nejběžnějších oprav u vybraných značek v porovnání k pořizovací ceně. Dále je zhodnocena rentabilita oprav provedených v zastupující servisní opravně. Je doplněna o výsledky dotazníkového šetření mezi uživateli, kde je vyhodnocen zájem respondentů o prováděné opravy z důvodu rentability. Rovněž je vyhodnocen procentuální podíl finanční náročnosti opravy, který je spotřebitel ochoten zaplatit vzhledem k pořizovací ceně mobilního telefonu.

Nejčastěji opakované závady mobilních telefonů jsou na základě zjištění buď softwarového charakteru (mobil zamrzá, samovolně se restartuje) dále hardwarového (problém s anténou, nefunkční systémový konektor, reproduktor nebo mikrofon) nebo se jedná o mechanické závady (prasklý displej, vytopení mobilu).

Dále je zhodnocena finanční náročnost oprav mobilních telefonů ve vybraných servisních střediscích, které jsou z důvodu srovnatelných cen oprav zastoupeny jedním servisním střediskem Mobil pohotovost. Ceny servisních oprav jsou vyhodnocovány na čtyřech nejvíce používaných značkách telefonů dle podílu prodeje na trhu, Samsung, Nokia, Apple a LG. Jsou zrekapitulovány ceny oprav vzhledem k pořizovací ceně mobilního telefonu, např. nejdražší opravou je výměna prasklého displeje, která obnáší 25% prodejní ceny u mobilního telefonu značky Apple nebo až 61 % prodejní ceny v případě mobilního zařízení společnosti Nokia. Dále je porovnána cenová náročnost oprav „chytrých“ telefonů v porovnání s telefony klasickými, např. oprava mobilního telefonu Samsung E1200, jehož pořizovací cena činí kolem 400 Kč, je finančně nákladnější než koupě nového mobilního telefonu a stává se nerentabilní. Nejvyšší náklady na opravu u „chytrých“ telefonů se týkají opravy displeje, ostatní opravy závad u dražších telefonů se pohybují okolo 10 % z pořizovací ceny.

Hlavním cílem práce je zhodnocení rentability oprav nejčastějších závad mobilních telefonů prováděných v servisních střediscích, porovnání se zájmem dotázaných respondentů o tyto opravy a vyhodnocení výsledků dotazníkového šetření, kterého se zúčastnilo 322 respondentů. Dotazník je strukturován od identifikačních otázek dále po otázky, které větví dotazník. Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že rentabilita oprav u levných přístrojů je nízká, naopak u dražších „chytrých“ telefonů stoupá. Z tohoto důvodu si stále více respondentů pořizuje dražší telefony.

Největší skupinu tvoří lidé, kteří si pořizují mobilní telefon v cenovém rozpětí 4001 – 7000 Kč. Dalším výsledkem šetření je skutečnost, že pokud oprava převyšuje 20% pořizovací ceny mobilního telefonu, stává se pro respondenty nerentabilní. Rentabilita oprav mobilních telefonů prováděná v servisních střediscích byla potvrzena závěry dotazníkového šetření.

4 Závěr

Mobilní telefony jsou v dnešní době pro většinu z nás nepostradatelné. Významný podíl mají při záchraně lidských životů, kdy zranění se nacházejí na špatně přístupných místech nebo při nehodách, automobilové nevyjímaje, kdy rozhodují často minuty a vteřiny a za pomoci mobilního telefonu si mohou zavolat pomoc. Telefony vlastní všechny věkové kategorie, každá z nich upřednostňuje jiné funkce, ale ty základní, jako telefonování a zaslání SMS zpráv, stále zůstávají prioritou. U mobilního telefonu je nejdůležitější spolehlivost a funkčnost. Z tohoto důvodu, pokud se vyskytne porucha telefonu a byly by ohroženy tyto nejdůležitější parametry, je třeba vždy pečlivě zvážit finanční nákladnost opravy před zakoupením nového přístroje a posoudit rentabilitu opravy.

Seznam použitých zdrojů (vybrané zdroje)

1. PROCHÁZKA, David. Mobilní telefony. 2. vyd., prosinec 2001. Olomouc: Rubico, 2001. 162 s. ISBN 80-85839-67-9.
2. LING, Rich, DONNER, Jonathan. Mobile Phones and Mobile Communication. Cambridge: Polity Press, 2009. 200 p. ISBN-13: 978-0-7456-4414-1 (paperback).
3. SVOBODA, Jiří. *Vývoj mobilních sítí*. *Jirkasvoboda.com*. [online] [cit. 2015-01-15]. Dostupné z: http://www.jirkasvoboda.com/publikace/publikace_7.pdf
4. POHL, Ondřej. *Využijte svůj mobil naplno! Rady a tipy pro náročné*. Brno: Computer Press, 2006. 143 s. ISBN 80-251-0887-2.